

CALL CENTER-INNOVATION IN DER WOLKE

Herkömmliche Call oder Contact Center erhalten zunehmend Konkurrenz durch cloudbasierte Lösungen. Letztere bieten nicht nur eine höhere Flexibilität und Skalierbarkeit, sondern steigern auch den Umsatz. Dies macht das cloudbasierte Contact Center zu einer attraktiven Alternative, die immer mehr Unternehmen in Betracht ziehen.

Noch vor wenigen Jahren war es völlig selbstverständlich, dass der Aufbau oder die Erweiterung eines Contact Centers nicht nur eine erhebliche Investition, sondern auch viel Aufwand für ein Unternehmen bedeuteten. Eigene Server, Telefonanlagen und Hardware mussten angeschafft werden. Hinzu kamen On-Premise (im eigenen Unternehmensnetzwerk) installierte Software und viele Stunden Arbeit, bevor die Contact Center-Agenten ihre Arbeit aufnehmen konnten. Für die IT-Abteilung mutierte dieses Unterfangen mitunter zum Großprojekt. Im Falle mehrerer Standorte verkomplizierte sich die Situation abermals. Heute steht Unternehmen mit Contact Center-Lösungen aus der Cloud eine deutlich einfachere Alternative zur Verfügung. Angesichts der Attraktivität und Flexibilität von Cloud-Lösungen sollten Unternehmen ihr Contact Center-Konzept einer kritischen Prüfung unterziehen. Contact Center-Spezialist Diabolocom hat die wichtigsten Aspekte und Fragestellungen in einer Gegenüberstellung zusammengefasst.

Was klassische Contact Center leisten können

Das Schlüsselwort bei herkömmlichen Contact Centern, die auf einer unternehmenseigenen IT-Infrastruktur basieren, lautet Kontrolle. Der Aufbau und die Zuverlässigkeit des Contact Centers liegen vollständig in der Hand des Unternehmens, beziehungsweise der IT-Abteilung. Für manchen Manager ist das sicher ein beruhigendes Gefühl. Es bedeutet aber auch, dass man Probleme und Störungen aus eigener Kraft beheben muss. Sind Kollegen aus der IT im Urlaub oder krank, kann das zum Risiko werden. Oftmals wird diese Autonomie jedoch auch geschätzt. Ein herkömmliches Contact Center aufzubauen oder zu erweitern, erfordert eine mitunter hohe Anfangsinvestition, ist danach jedoch mit relativ geringen laufenden Kosten verbunden. Unternehmen, die die monatlichen Ausgaben geringhalten wollen, kommt dies entgegen. Ein weiterer Vorteil ist der hohe Gestaltungsspielraum, den die herkömmliche Herangehensweise mit sich bringt. Wer in eine On-Premise Contact Center-Plattform investiert, erhält keine vorgefertigte Lösung, sondern kann sie nach Belieben an die eigenen Anforderungen anpassen.

Welche Vorteile bieten Cloud-Lösungen?

Anders als bei herkömmlichen Contact Centern ist für die cloudbasierte Alternative keine große Anfangsinvestition notwendig. Der Kunde kann über das Internet auf die Software zugreifen, die von einem Service-Provider gehostet wird. Für diese Software-as-a-Service (SaaS) wird der Cloud-Anbieter monatlich und je nach Nutzung bezahlt. Daraus ergibt sich auch die hohe Flexibilität und Skalierbarkeit einer solchen Lösung, die dem Nutzer ermöglicht, auf Basis virtualisierter und vernetzter Hardware-Ressourcen seine Kommunikationsanwendungen komplett in der Cloud-Umgebung zu betreiben. Telefonie wird mittels Voice over IP (VoIP) via Internet abgewickelt.

Somit benötigen Unternehmen, die sich für eine Cloud-Lösung entscheiden, keine nennenswerte Hardware im eigenen Hause. Der spezialisierte Anbieter, der über große Kapazitäten verfügt, stellt alles zur Verfügung. Dies erlaubt

DIABOLOCOM.COM



MANFRED R. VÖLKER
Sales Director DACH
www.diabolocom.com

es Unternehmen, die wachsen oder ihre Service-Tätigkeit ausweiten wollen, flexibel höhere Kapazitäten hinzuzubuchen, zum Beispiel in saisonalen Spitzenzeiten. Bezahlt wird dabei nur das, was auch wirklich benötigt wird. Zudem sind auch Aufbau und Anschluss neuer Standorte problemlos möglich, da diese via Cloud auf das gleiche System zugreifen können. So können eingehende Anrufe schnell und effizient beantwortet werden, indem sie, je nach Verfügbarkeit der Mitarbeiter, auf verschiedene Standorte verteilt werden. Alles, was auf Unternehmensseite sichergestellt werden muss, ist eine stabile Internetverbindung. Diese ist heute jedoch ohnehin unabdingbar für den Unternehmenserfolg und sollte daher keine Hürde darstellen. Die Skepsis, die das Thema Cloud anfänglich begleitet hat, ist in den letzten Jahren stark zurückgegangen. Das Stichwort lautet hier Economies of Scale: Durch die enorme Größenordnung an Datenvolumen lohnt es sich für Cloud-Anbieter, in technischen Support zu investieren. Technische Fehler lassen sich so auf ein Minimum reduzieren. Die häufigste Ursache für Störungen in der Kommunikation via Cloud ist tatsächlich die Internetverbindung des Unternehmens. Die Economies of Scale sorgen auch dafür, dass Anbieter heute eine breite Palette von Funktionen liefern können, sodass Unternehmen eine maßgeschneiderte Lösung aus der Cloud erhalten.

Welche Sicherheitsbedenken bestehen?

Das Thema Datensicherheit war, ist und wird immer ein sehr wichtiges Thema bleiben. Denn während bei On-Premise Call und Contact Center-Lösungen die Daten im Unternehmen verbleiben, werden sie bei cloudbasierten Systemen komplett einem Drittanbieter überlassen. Es ist daher wichtig, dass Themen wie End-to-End-Datenverschlüsselung, Backup, Archivierung, Anti-Malware und Security vom Cloud-Betreiber gelöst sind. Auch die DSGVO (Datenschutz-Grundverordnung) trägt zu einem optimalen Datenschutz bei. Es lässt sich jedoch nicht bestreiten, dass letztendlich jeder Rechner mit Internetzugang, mag er noch so gut geschützt sein, angreifbar ist.

Welche Lösungen bietet die Cloud für die CRM-Integration? Die Anforderungen an den Kundenservice nehmen im digitalen Zeitalter stetig zu. Damit ein Mitarbeiter sich schnell auf einen bestimmten Kunden einstellen kann, wird ein eingehender Kontakt mittels eines CRM-Systems innerhalb kürzester Zeit einer geeigneten Ressource zugeordnet. Unternehmen setzen dazu auf entsprechende Systeme wie zum Beispiel Salesforce, MS Dynamics oder SAP, die über geeignete Schnittstellen in das jeweilige Contact Center-System integriert werden. Cloudbasierte Systeme

beherrschen die Kunst dieser Integration perfekt, da sie speziell dafür ausgelegt sind, mit unterschiedlichen Software-Anwendungen flexibel zu interagieren.

Für welche Unternehmen eignen sich cloudbasierte Contact Center?

Immer mehr Firmen arbeiten mittlerweile mit Cloud-Anwendungen. Waren es anfangs eher kleine und mittelständische Unternehmen, die aufgrund der geringeren Investition auf SaaS setzten, so spielt heutzutage die Größe des Unternehmens kaum noch eine Rolle. Denn die Vorteile von Cloud-Lösungen liegen auf der Hand: Sie sind flexibel, skalierbar, innovativ und unterstützen Unternehmen dabei, einen höheren Umsatz zu generieren. Bei einer von der New Yorker L2 Inc. Agentur durchgeführten Vergleichsstudie wiesen Anwender cloudbasierter Lösungen ein doppelt so hohes Umsatzwachstum auf wie Unternehmen mit einer Contact Center-Inhouse-Lösung im gleichen Zeitraum. Alteingesessene Unternehmen mit einer komplexen Organisationstruktur und Firmen, deren Kundendaten aus Sicherheitsgründen das Haus nicht verlassen dürfen, vertrauen dagegen nach wie vor lieber auf die Lösungen ihrer unternehmensinternen IT-Infrastruktur.

FAZIT: Die Akzeptanz von SaaS-Lösungen hat in letzter Zeit im Markt stark zugenommen. Während herkömmliche Contact Center nach wie vor ihre Vorzüge haben, sind cloudbasierte Systeme mittlerweile in der Lage, die gleiche Qualität und Zuverlässigkeit zu bieten und diese mit den Vorteilen der Cloud zu kombinieren. Für Unternehmen, die flexibel bleiben wollen, um ihren Kunden zu jedem Zeitpunkt mit dem bestmöglichen Service zur Seite zu stehen, ist eine Cloud-Lösung mit Sicherheit ein komfortabler und gewinnbringender Weg. Sie sollten bei der Wahl des Anbieters jedoch darauf achten, dass dieser möglichst viele Kommunikationsdienste aus einer Hand bereitstellt, Integrationen mit wichtigen Systemen wie CRM ermöglicht und einen verlässlichen Support bereitstellt.

AUTOR: MANFRED R. VÖLKER

Diabolocom

Warum sich mehr als 250 Unternehmen auf fünf Kontinenten für Diabolocom entschieden haben, erfahren Sie unter: www.diabolocom.com